

Politique d'aide alimentaire [NORMES 4.05, 4.06, 4.07, 4.08]

Suivi des versions

Version	Date	Modification	Approbation
1.0	12 février 2026	Création du document	Marjolaine Beaudoin

Contexte

Afin de soutenir les familles et les individus de la région vivant une situation imprévue qui a des répercussions immédiates et difficiles sur leur budget, le Centre d'action bénévole Ascension - Escuminac (ci-après, « l'organisme ») offre un service de dépannage alimentaire.

Ce service est offert gratuitement aux bénéficiaires et aucune condition ne peut y être rattachée, implicitement ou explicitement, que ce soit, par exemple, une participation bénévole, un versement de dons ou un engagement dans des activités à caractère confessionnel. C'est pour s'assurer que tous et toutes respectent ce droit que la présente politique est affichée dans le bureau de la banque alimentaire. [NORME 4.05]

Critères d'attribution des dépannages alimentaires

Le bénéficiaire doit contacter la personne responsable de la banque alimentaire et expliquer les raisons de sa demande en expliquant sa situation actuelle en lien avec ses finances. Comme nous sommes situés à la frontière avec le Nouveau-Brunswick, une preuve de résidence peut être demandée au bénéficiaire afin d'éviter de répondre à des citoyen.nes du NB qui sont servis par leur banque alimentaire. Si le bénéficiaire refuse de présenter une preuve d'adresse, nous lui offrons tout de même l'aide alimentaire, mais il se peut que nous contactions la banque alimentaire de Campbellton, Nouveau-Brunswick, pour vérifier si cette personne est inscrite ou non. Si la personne y est inscrite, nous allons la référer à sa banque alimentaire lors de son prochain contact avec nous.

Lors de notre rencontre avec le bénéficiaire, nous dressons son portrait financier et nous nous basons sur la différence entre les revenus et les dépenses pour juger de la nécessité de l'aide alimentaire. Ou, encore, en cas de catastrophe ou de toute situation difficile qui affecte de manière significative l'état financier du bénéficiaire, automatiquement nous offrons une aide alimentaire. Par exemple un incendie, la mortalité d'un.e conjoint.e, un accident causant de graves blessures, la perte d'un emploi, etc.

Processus de demande

1. La première étape pour les personnes souhaitant obtenir un dépannage alimentaire est de téléphoner la responsable de la banque alimentaire au 418 865-2740 poste 102.
2. À la première demande, la personne responsable prendra les coordonnées du ou de la bénéficiaire et lui posera quelques questions pour avoir une idée de sa situation et évaluer ses besoins. Au besoin, la responsable offrira des informations sur des ressources d'aide supplémentaires.
3. L'acceptation de la demande se fait sur rendez-vous seulement. Le.a bénéficiaire doit se présenter à l'heure prévue pour préserver la confidentialité. Certaines mesures d'accommodement sont toutefois possibles si le.a bénéficiaire n'est pas en mesure de se déplacer. La personne est alors invitée à appeler l'organisme, qui évaluera la situation.
4. Toute personne se présentant sous l'effet de l'alcool, de la drogue ou ayant une attitude agressive verra sa demande automatiquement refusée.
5. Les bénéficiaires sont aussi invité.e.s à s'inscrire et à participer aux cuisines collectives ainsi qu'à utiliser les services de la friperie.

Documents et informations pouvant être demandé.e.s

- **Identification** : nom, prénom, coordonnées, pays de naissance, appartenance à un groupe distinctif, handicap, plus haut niveau d'études complété, occupation principale, état civil, type de logement, source de revenus
- **Preuves de résidence** : permis de conduire, une facture datant du mois dernier (téléphone, électricité, etc)
- **Nombre de personnes vivant à la même adresse, leur âge et leur revenu** : déclaration d'impôt, allocations familiales, rente, etc.
- **Dépenses du foyer** : preuve de logement, factures, assurances, etc.
- **Allergies et/ou intolérances alimentaires, préférences alimentaires.**

Service de dépannage alimentaire offert

- Chaque dépannage offre des aliments de base (selon le Guide alimentaire canadien).
- Aucun don de tabac ou de boissons alcoolisées n'est autorisé.
- Les produits pharmaceutiques ne peuvent être donnés.
- Les besoins particuliers sont considérés pour le choix des aliments (p. ex., allergies, restrictions alimentaires).
- Le dépannage offert couvre environ **7 jours**.

- Le maximum de dépannages offerts par individu (ou famille) au cours de l'année financière (1^{er} avril au 31 mars) est de **12**.
- L'organisme n'a pas l'obligation de donner les **12** dépannages à chaque bénéficiaire.
- Le service de dépannage alimentaire est offert chaque lundi, mardi, mercredi et jeudi sur rendez-vous. Cet horaire est sujet à changement en saison estivale.
- Aucune livraison n'est faite; le.a demandeur.se doit se présenter pour ramasser le dépannage alimentaire. Certaines mesures peuvent toutefois être prises si le.a bénéficiaire ne peut se déplacer pour récupérer ses denrées. Cette personne est invitée à contacter l'organisme pour évaluer la situation.

Qualité des aliments [Norme 4.07]

Afin de s'assurer que les aliments distribués aux bénéficiaires respectent les lignes directrices sur les dates limites de fraîcheur, le personnel et les bénévoles qui s'occupent du dépannage alimentaire doivent lire, avant leur entrée en poste, le document « Lignes directrices pour la distribution des aliments dont la date "meilleur avant" est dépassée » de Banques alimentaires Canada. L'organisme distribue des aliments qui respectent les lignes directrices sur les dates « Meilleur avant » de Banques alimentaires Canada ou les règlements provinciaux.

Quantité d'aliments [NORME 4.08]

Afin d'assurer une distribution régulière de denrées alimentaires, l'organisme s'engage à être ouvert toute l'année. Toutefois, si l'établissement devait fermer pour une durée prolongée, le personnel s'organisera pour poursuivre le service de dépannage alimentaire chaque mois, comme le restant de l'année.

Choix d'aliments [NORME 4.06]

Au moins une fois par année, l'organisme évalue le choix d'aliments offerts aux personnes qui le fréquentent. Lorsque les arrivages de denrées alimentaires (programme de récupération en supermarché, dons) ne sont pas suffisants pour offrir une diversité d'aliments adéquate, des mesures sont prises pour pallier ce manque (achats, distribution de cartes-cadeaux d'épicerie). Le budget d'achat de denrées est réévalué annuellement. Afin de répondre aux besoins des personnes, l'organisme recueille régulièrement leurs commentaires lors de leurs visites afin d'ajuster son choix d'aliments.

Rétroaction des bénéficiaires [NORME 4.10]

Au moins une fois par année, les membres de l'équipe invitent les personnes qui utilisent les services de l'organisme à compléter un sondage (annexe 1) pour recueillir les commentaires des bénéficiaires sur le choix, la quantité et la qualité des aliments. Les réponses sont ensuite analysées par le personnel de l'organisme et des mesures correctives sont mises en place, au besoin.

Annexe 1 : Sondage de satisfaction relative au choix, à la quantité et à la qualité des aliments **[NORME 4.10]**

Question 1 : Est-ce que la quantité de denrées reçues répond à vos besoins?

Notation

1 : *Totalement insatisfait.e*

10 : *Totalement satisfait.e*

Viande : _____

Produits prêt-à-manger : _____

Produits laitiers et œufs : _____

Produits de boulangerie : _____

Denrées sèches (produits d'épicerie à température pièce) : _____

Fruits et légumes : _____

Produits congelés : _____

Question 2 : Si applicable, veuillez nous indiquer la catégorie de denrée et la quantité supplémentaire souhaitée.

Question 3 : Êtes-vous satisfait.e de la qualité des denrées reçues?

Notation

1 : *Totalement insatisfait.e*

10 : *Totalement satisfait.e*

Viande : _____

Produits prêt-à-manger : _____

Produits laitiers et œufs : _____

Produits de boulangerie : _____

Denrées sèches (produits d'épicerie à température pièce) : _____

Fruits et légumes : _____

Produits congelés : _____

Question 4 : Êtes-vous satisfait.e du choix et de la variété des denrées reçues?

Question 5 : Sur la quantité de denrées que nous vous fournissons à chaque dépannage alimentaire, quel pourcentage estimez-vous jeter pour chacune de ces catégories?

Viande : _____%

Produits prêt-à-manger : _____%

Produits laitiers et œufs : _____%

Produits de boulangerie : _____%

Denrées sèches (produits d'épicerie à température pièce) : _____%

Fruits et légumes : _____%

Produits congelés : _____%

Question 6 : Pour quelles raisons êtes-vous amené.e à jeter des denrées que nous vous fournissons?

Question 7 : De façon générale, êtes-vous satisfait.e de l'organisation de votre cueillette?

Notation

1 : *Totalement insatisfait.e*

10 : *Totalement satisfait.e*

Note : _____

Question 8 : Avez-vous des commentaires sur le service de dépannage ou des pistes d'amélioration à nous transmettre?

Question 9 : Si vous avez contacté un.e membre de notre équipe par téléphone ou courriel, la réponse a été donnée :

- Rapidement
- Dans un délai acceptable
- Tardivement
- Pas de réponse

Question 10 : Est-ce que le.a membre de notre équipe a bien répondu à toutes vos questions?

- Oui
- Non

Question 11 : Globalement, avez-vous été satisfait.e de votre expérience avec les membres de l'équipe (note entre 1 et 5)?

Notation

1 : *Totalement insatisfait.e*

2 : *Insatisfait.e*

3 : *Ni satisfait.e ni insatisfait.e*

4 : *Satisfait.e*

5 : *Totalement satisfait.e*

Note : _____

Question 12 : Est-ce qu'il y a des choses qu'on peut améliorer?

Question 13: Est-ce qu'il y a d'autres activités ou services qui répondraient à vos besoins?
